

Ja i urząd Jesteśmy w kontakcie

prowadzenie: Marta Śleziak

organizator:



FUNDACJA
IM. STEFANA BATOREGO

Masz
Głos

Ja i urząd Jesteśmy w kontakcie



Kim jestem



- adiunktką w Instytucie Filologii Polskiej UW
- trenerką prostego języka
- uważną czytelniczką
- obywatelką

O czym będziemy dziś mówić



o sposobach pisania listów oficjalnych, tak aby

- wyrażały nasze stanowisko
- pomagały w załatwieniu sprawy



o uniwersalnych zasadach redagowania pism, m.in.

- o kompozycji
- o grzeczności językowej



o korespondencji tradycyjnej i mejlowej

- o podobieństwach
- o różnicach



Źródło ilustracji: [StartupStockPhotos](#) z [Pixabay](#)

Gotowi? Zaczynamy!

Przygotowanie efektywnego
tekstu w czterech krokach

1. Odpowiedz sobie na pytanie, jaki jest cel Twojego tekstu. Co chcesz osiągnąć?
2. Zanotuj główne myśli. Sformułuj je krótko i zwięźle.
3. Na pewno możesz uargumentować swoją prośbę (wniosek, zapytanie, skargę). Klarownie przedstaw kluczowe argumenty.
4. Używaj punktorów. Pomogą Ci uporządkować myśli.

Krok 1. Określ cel

Przykład

Cel, czyli po co piszę?

Chcemy, aby przy ul. Wrzosowej powstał chodnik i ścieżka rowerowa.

Główne myśli:

- piszemy w imieniu społeczności
- zebraliśmy tysiąc podpisów pod naszym wnioskiem
- dotychczasowy stan rzeczy zagraża bezpieczeństwu mieszkańców i przyjezdnych

Argumenty:

- Ul. Wrzosowa jest intensywnie uczęszczana. Stanowi łącznik między centrum naszej miejscowości a ruinami zamku – atrakcją turystyczną.
- Dodatkowo w sezonie letnim do naszej miejscowości przyjeżdża wielu turystów, którzy nie mają którejdy się przemieszczać. Idą poboczem, co jest bardzo niebezpieczne.
- Z drogą sąsiaduje należący do gminy 2-kilometrowy pas nieużytków (jest więc miejsce, aby poszerzyć pas o chodnik i ścieżkę).



Źródło ilustracji: Obraz [Iannis K](#) z [Pixabay](#)

Pamiętaj

Zwięzłość, klarowność i prostota stylu wpływają na lepsze zrozumienie komunikatu.

Niech Twój problem będzie podany jak kawa na łąwę.

1. Pisz we własnym imieniu lub w imieniu społeczności. Pamiętaj też, że piszesz do człowieka. Dlatego:
 - pisz per „ja” lub „my”,
 - zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy,
 - unikaj form bezosobowych (np. strony biernej).
2. Twoje pismo jest tekstem użytkowym. Ma czemuś służyć, pomóc Ci coś załatwić, poinformować kogoś o czymś. Dlatego:
 - buduj krótkie, informacyjne zdania;
 - unikaj ozdobników.

Krok 2.
Stosuj narrację
„człowiek do człowieka”

Przykład

ZAMIAST	LEPIEJ
<i>W imieniu mieszkańców zwracamy się z wielką próbą o rozwiązanie utrudniającego nam życie problemu.</i>	Prosimy Pana Wójta o rozwiązanie problemu, z jakim na co dzień się borykamy.
<i>W trosce o bezpieczeństwo mieszkańców naszej gminy i mając na uwadze codzienne przemieszczanie się...</i>	Rozwiązanie, które proponujemy, korzystnie wpłynie na bezpieczeństwo wszystkich mieszkańców.
<i>Wydaje się, iż dobrym rozwiązaniem byłoby wybudowanie...</i>	Sądzymy, że najlepszym rozwiązaniem jest wybudowanie...



Źródło ilustracji: Obraz [WikiImages](#) z [Pixabay](#)

Pamiętaj

Zawoalowane zdania
zniechęcają do lektury.

Piękno skutecznej
komunikacji tkwi w
prostocie.

1. **Dobra kompozycja** pełni nie tylko funkcje estetyczne. Znacząco wpływa na czytelność tekstu.
2. Tekst, który ma **dużo światła** (czyli odstępy między akapitami), lepiej się czyta. Odbiorca wyłowi główne myśli.
3. Jeśli coś uznasz za szczególnie ważne, zaznacz to. Najlepszym sposobem jest **pogrubienie fragmentu**.
4. Pamiętaj o właściwej **ramie tekstowej** – o nadawcy, adresacie, formułach grzecznościowych.

Krok 3.

Nadaj tekstowi dobrą kompozycję

Przykład

Anna Kowalska
Przewodnicząca komitetu obywatelskiego
„Chodnik przy Wrzosowej”
Tel. kontaktowy: 555 444 333
E-mail: a.kowalska@poczta.pl

Kamieniec, 31 sierpnia 2021 r.

Szanowny Pan
Wojciech Nowak
Wójt gminy Wrzosowo Wielkie

Szanowny Panie Wójcie,

prosimy o rozwiązanie problemu, z jakim na co dzień się borykamy. Tym problemem jest brak chodnika przy ulicy Wrzosowej w naszej miejscowości.

Ulica Wrzosowa we wsi Kamieniec jest intensywnie uczęszczana zarówno w dni robocze, jak i w weekendy oraz święta. Stanowi ona strategiczny łącznik między centrum naszej miejscowości a ruinami zamku, które jako atrakcja turystyczna gromadzą tysiące turystów miesięcznie. Czujemy wstyd, że turyści, którzy odwiedzają naszą miejscowość, 800-metrową odległość od parkingu do głównej atrakcji turystycznej muszą pokonywać przydrożnym polem.

Dlatego **prosimy Pana Wójta o wydanie decyzji w sprawie wybudowania chodnika** wzdłuż ulicy Wrzosowej. Dzięki tej inwestycji:

- zmniejszy się liczba niebezpiecznych sytuacji drogowych na wskazanej trasie,
- mieszkańcy będą mogli swobodnie przemieszczać się pieszo, ograniczając ruch samochodowy,
- nasza miejscowość stanie się bardziej atrakcyjna dla turystów.

Proponujemy, aby położeniu chodnika towarzyszyło **utworzenie równoległej ścieżki rowerowej**, która będzie szczególnie atrakcyjna nie tylko dla turystów, ale i mieszkańców okolicznych miejscowości, w szczególności dzieci i młodzieży.

Konsultacje społeczne, które przeprowadziliśmy w swoim gronie – z udziałem sołtysa naszej wsi – wykazały, że nie ma przeszkód, aby z sąsiedniego pasa gruntu należącego do gminy wygospodarować pas o szerokości sześciu metrów.

Prosimy o pozytywne rozpatrzenie naszej prośby.

Z wyrazami szacunku

w imieniu komitetu obywatelskiego
Anna Kowalska



sekcja nadawcy	miejsce, data
Adresat adresat	
Krótkie streszczenie (1-2 zdania), w jakiej sprawie piszemy. Główna myśl (cel). Treść. Wyjaśnienie sytuacji. Opis. Nakreślenie problemu. Przedstawienie szczegółów. Najlepiej • w punktach; • w punktach. Krótkie podsumowanie. Dalsze kroki. Prośba o kontakt. Zwrot grzecznościowy	

A a
M m

A a
M m

Pamiętaj

Stosuj **akapity blokowe** (bez wcięć).

Sygnalizuj, **co jest najważniejsze** (przez punktory i pogrubienie).

Czcionką, która w tekstach sprawdza się najlepiej, jest **font bezszeryfowy** (np. Arial, Calibri).

1. Nasza korespondencja z urzędem ma charakter oficjalny. Najlepszym zwrotem grzecznościowym jest forma *Szanowni Państwo* (*Szanowny Panie, Szanowna Pani*).
2. List oficjalny kończymy zwrotem *Z wyrazami szacunku* lub *Z poważaniem*.
3. W korespondencji mejlowej obowiązują te same zasady językowego savoir-vivre'u.
4. Jeśli chcemy, aby nasza korespondencja miała mniej oficjalny ton, możemy rozpocząć mejl od zwrotu *Dzień dobry*. Wtedy kończymy korespondencję zwrotem *Z pozdrowieniami* lub *Pozdrawiam*.

Krok 4.

Pamiętaj o grzeczności językowej

Diabeł tkwi w szczegółach

Odpowiedź na dylematy	Przykłady
Przy zwrocie grzecznościowym nie podajemy nazwiska. Z nazwiskiem zamiast grzecznie – jest niegrzecznie.	<i>Szanowny Panie, Szanowna Pani Burmistrz, Szanowni Państwo Radni,</i>
Pisząc o osobach trzecich, nie musimy stosować dużej litery. Ale możemy – ze względów uczuciowych.	<i>Tę sprawę omówiliśmy wcześniej z panią sołtys Jolantą Nowak.</i>
Nie stawiamy znaku interpunkcyjnego po końcowym zwrocie grzecznościowym.	<i>Z wyrazami szacunku Z pozdrowieniami Łączę pozdrowienia</i>
Dużą literą zapisujemy tylko zaimki odnoszące się do adresata, nie do nas samych.	<i>Zwracamy się do Pani w ważnej dla nas sprawie.</i>

Co psuje pierwsze wrażenie

Najczęstsze błędy w korespondencji	Tak lepiej
Szanowna Pani Sołtys Maria Kowalska, piszemy w sprawie...	Szanowna Pani Sołtys, piszemy w sprawie...
Wrocław, 31 sierpnia 2021r.	Wrocław, 31 sierpnia 2021 r.
Wrocław, 31 sierpień	Wrocław, 31 sierpnia
PILNE!!!	Będziemy wdzięczni za szybką reakcję. Ta sprawa jest dla nas, mieszkańców, niezwykle ważna.

Pismo w formie mejla a list tradycyjny

Pamiętajmy, że:

- na ekranie tekst wygląda inaczej;
- tekst elektroniczny czytamy szybko i wybiórczo;
- optymalne dla mobilnej lektury są zdania nie dłuższe niż **15–20** wyrazów.

A grzeczność?

Grzeczność językowa zawsze jest w cenie.

Temat:

Wniosek o wybudowanie drogi (inicjatywa mieszkańców)

Treść:

Szanowny Panie Wójcie,

prosimy o rozwiązanie problemu, z jakim na co dzień się borykamy. Tym problemem jest brak chodnika przy ulicy Wrzosowej w naszej miejscowości.

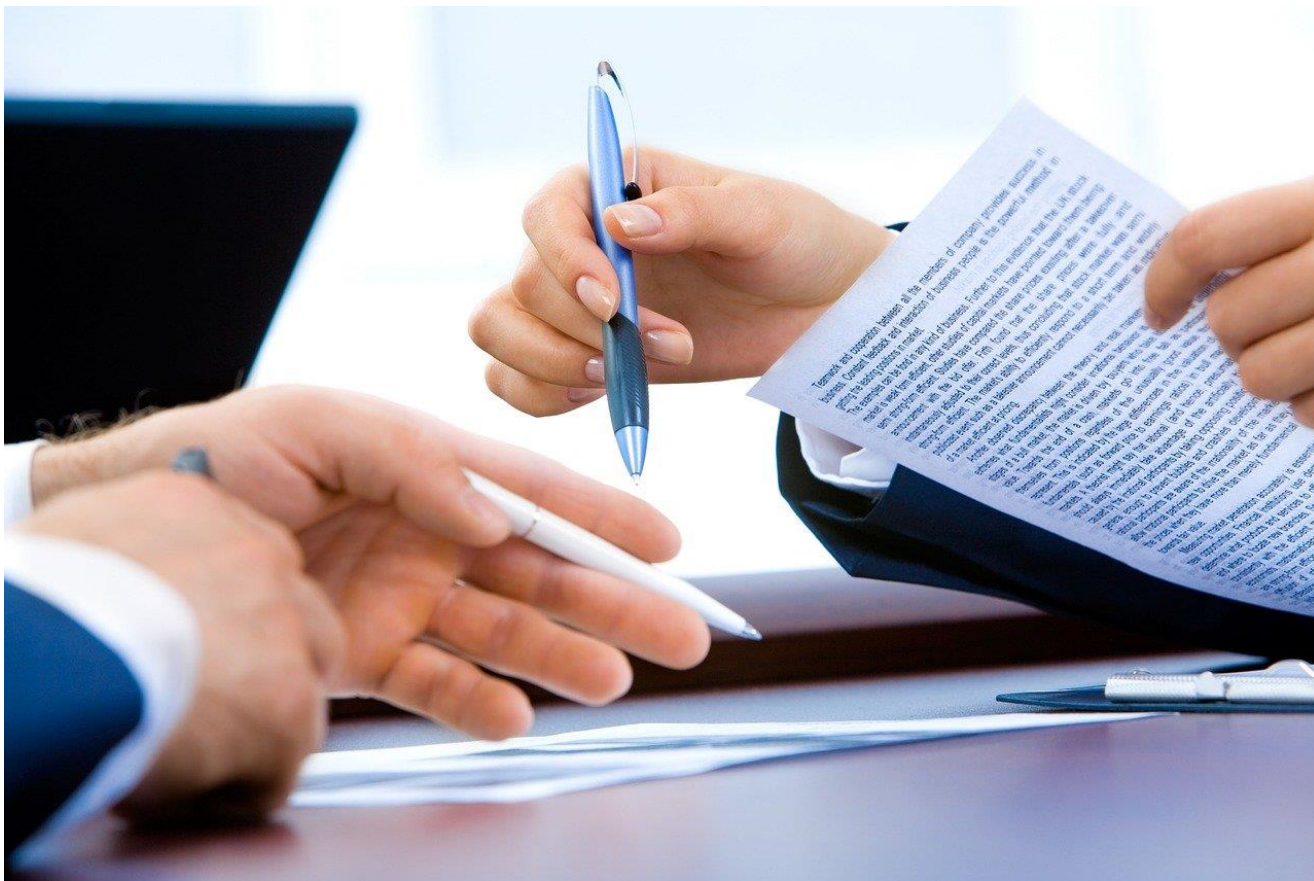
Ulica Wrzosowa we wsi Kamieniec jest intensywnie uczęszczana zarówno w dni robocze, jak i w weekendy oraz święta. Stanowi ona strategiczny łącznik między centrum naszej miejscowości a ruinami zamku, które jako atrakcja turystyczna gromadzą tysiące turystów miesięcznie. Czujemy wstyd, że turyści, którzy odwiedzają naszą miejscowość, 800-metrową odległość od parkingu do głównej atrakcji turystycznej muszą pokonywać przydrożnym polem.

Dlatego **prosimy Pana Wójta o wydanie decyzji** w sprawie wybudowania chodnika wzdłuż ulicy Wrzosowej.

Pamiętaj

Najważniejszy jest początek wiadomości.

To on skupia największą uwagę czytelnika.



Źródło ilustracji: Obraz [aymane jdidi](#) z [Pixabay](#)

A co z komunikacją ustną?

Baza wiedzy

Strona akcji Masz Głos:

www.maszglos.pl

Strona Pracowni Prostej Polszczyzny UW:

<http://ppp.uni.wroc.pl/>

Gdy pojawią się wątpliwości językowe:

- Poradnia językowa PWN:

<https://sjp.pwn.pl/poradnia>

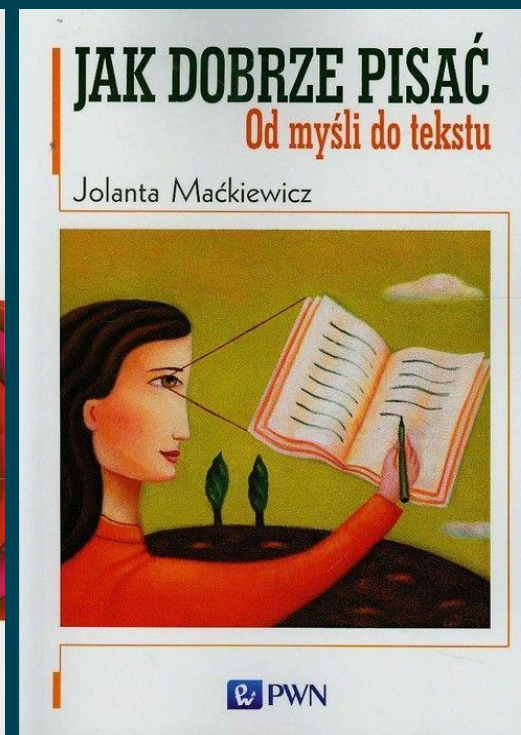
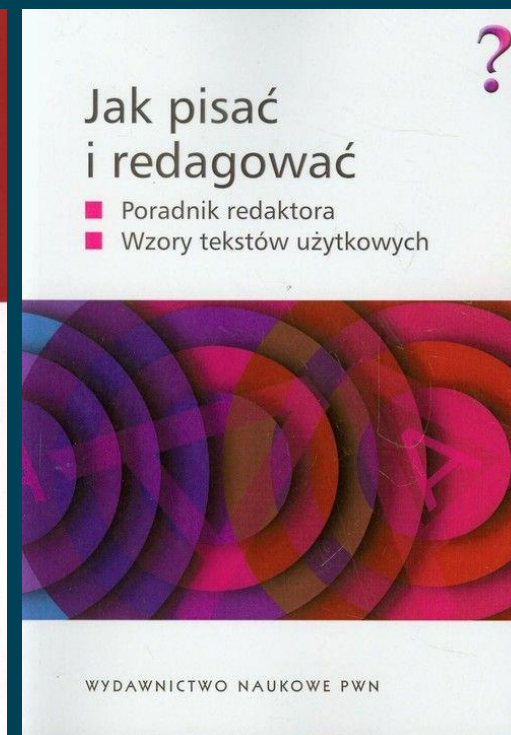
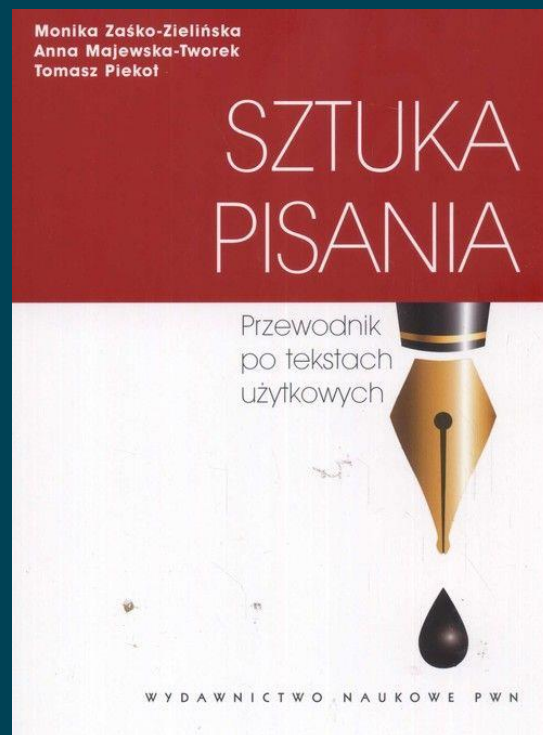
- Wielki słownik języka polskiego:

<https://wsjp.pl/>

- Słownik gramatyczny języka polskiego:

sgjp.pl/leksemy/

Baza wiedzy





www.maszglos.pl

<https://www.facebook.com/maszglos/>